Ontario

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

RAPPORT ANNUEL

POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2004 AU 31 MARS 2005

Bureau des conseillers des travailleurs
123, rue Edward, bureau 1300
Toronto (Ontario)
M5G 1E2

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

RAPPORT ANNUEL 2004-2005

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION ET HISTORIQUE **1**

MANDAT ET SERVICES **1**

RAPPORT DU DIRECTEUR **2**

APERÇU DU MODÈLE DE PRESTATION DES SERVICES DU BCT **4**

RÉALISATIONS RELATIVES AUX INITIATIVES CLÉS **4**

1) SERVICES CONSULTATIFS – ENCOURAGER L'AUTONOMIE CHEZ LES TRAVAILLEURS BLESSÉS 4
   Analyse de la charge de travail 6
   Effet de la politique de sélection des cas sur la charge de travail du BCT 7
2) SERVICES DE REPRÉSENTATION 8
   Fondement de la gestion des cas au BCT 8
   Liste d'attente – Services de représentation en appel 9
   Taux de fermeture des dossiers 9
   Le système d'appel et le rôle du BCT 11
3) PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES ET SERVICES ÉDUCATIFS 15

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2004-2005 ..... **17**

1) RENFORCEMENT DES PARTENARIATS 17
2) PROGRAMMES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT 19
3) FORMATION DU PERSONNEL DU BCT 20
4) TECHNOLOGIE ET GESTION DE L'INFORMATION À L'APPUI DES SERVICES AUX CLIENTS 21

ANNEXES

CRITÈRES D'ÉVALUATION DU RENDEMENT ..... IA

RÉALISATIONS RELATIVES AU RENDEMENT ..... IB

RAPPORT FINANCIER II

ORGANIGRAMME III

LISTE DES BUREAUX DU BCT IV

INTRODUCTION ET HISTORIQUE

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) a été établi en 1985 et constitue un organisme de services du ministère du Travail (le ministère).

Aux termes du paragraphe 176 (1) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (la Loi), le BCT a pour mission « d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants ».

Conformément au protocole d'entente conclu entre le Bureau des conseillers des travailleurs et le ministre du Travail (le ministre), le BCT présente un rapport au ministre chaque année. Le présent rapport vise l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2005.

MANDAT ET SERVICES

Le mandat du BCT comprend trois fonctions de base :

Conseiller les travailleurs blessés non syndiqués ou leurs survivants sur leurs droits et responsabilités aux termes de la Loi, de façon à les rendre le plus autonomes possible au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Représenter les travailleurs blessés non syndiqués ou leurs survivants devant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), ainsi que dans le cadre d'autres instances connexes, toujours dans le but d'assurer un retour au travail rapide et sécuritaire, un règlement rapide des différends sans audience formelle, la déjudiciarisation des causes et le recours à des modes extrajudiciaires de règlement des différends au niveau des appels.

Éduquer les travailleurs blessés et les personnes ou groupes communautaires qui œuvrent auprès des victimes d'un accident du travail et conclure des partenariats avec eux, afin de promouvoir, avec l'aide de la collectivité, l'autonomie des travailleurs blessés dans la défense de leurs intérêts au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et de faciliter leur retour au travail.

Dans toute sa démarche, le BCT donne priorité à la participation au fonctionnement du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et à la promotion de son amélioration.

RAPPORT DU DIRECTEUR

Au cours de l'exercice 2004-2005, le BCT a continué de se concentrer sur l'amélioration des services offerts aux travailleurs blessés vulnérables qui ne sont pas syndiqués et à leurs survivants qui ont le plus besoin de son aide. Des progrès importants ont été réalisés sur plusieurs fronts.

Les services de représentation en appel, auprès de la Commission et du Tribunal, sont les plus importants de ceux qu'assure le BCT. Nos clients présentent certaines des affaires les plus complexes du système – dont de nombreux cas de maladies professionnelles –, et ils font appel au BCT pour obtenir l'aide de spécialistes. À titre d'exemple, nous avons continué, au cours de l'exercice 2004-2005, à participer au règlement de plus de 800 affaires concernant la Holmes Foundry de Sarnia. Nous avons également connu encore une fois un taux élevé de nouvelles demandes de services. L'arriéré qu'accusent les services de représentation est le meilleur indicateur du degré d'équilibre atteint par le BCT entre ses ressources et les besoins auxquels il doit répondre. Je suis très heureux d'annoncer que la stratégie de réduction de l'arriéré du BCT continue de porter fruit, se traduisant par une réduction de 31 % par rapport aux niveaux de 2003-2004. Dans l'ensemble, au 31 mars 2005, notre arriéré se chiffrait à 231 cas, comparativement à plus de 700 en 2001. On s'attend à d'autres progrès en 2005-2006.

Au cours de l'exercice 2004-2005, nous avons apporté d'importantes améliorations à notre modèle de prestation des services, dans le but de renforcer notre capacité de fournir des services consultatifs immédiats et des services de représentation en temps opportun aux travailleurs blessés qui ont besoin de notre aide. Je tiens à remercier les nombreux membres du personnel du BCT qui ont fourni des idées si essentielles à la modification de nos services.

Durant cette même période, le BCT a continué à améliorer considérablement les services qu'il offre aux travailleurs blessés et à leurs survivants particulièrement vulnérables. Je suis très fier de notre contribution au lancement d'un partenariat innovateur avec le ministère, la Commission et l'organisme Threads of Life, qui vise à offrir des services de soutien immédiats et complets aux survivants des travailleurs victimes d'une tragédie au travail. Ce partenariat a été mis à l'essai dans la région de Hamilton au cours de l'exercice 2004-2005 et s'étendra à l'ensemble de la région de l'Ouest en 2005-2006. Le BCT a également été très heureux de participer à la formation et au soutien du premier groupe de guides familiaux bénévoles de l'organisme Threads of Life.

Le BCT milite fortement en faveur de tout effort destiné à faciliter le consensus entre travailleurs et employeurs et collabore avec les partenaires du système à rendre plus efficace pour les deux parties le régime d'assurance contre les accidents du travail. Notre réussite future et celle du régime dans son ensemble reposeront essentiellement sur des partenariats de ce type. À cet égard, l'exercice 2004-2005 a été marqué par des progrès importants. Parmi ces progrès, citons l'élaboration de pratiques médicales et d'arbitrage exemplaires en collaboration avec les travailleurs et la Commission, ainsi que la mise sur pied, de concert avec la Commission et le programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, d'une initiative très prometteuse visant à améliorer la communication entre ces deux programmes importants. Le BCT a également beaucoup aidé la Commission dans le cadre de la consultation visant à améliorer les politiques relatives aux maladies professionnelles et l'arbitrage.

Permettez-moi de saisir l'occasion pour remercier, pour une deuxième année consécutive, le personnel du BCT de son travail assidu, de sa créativité et des résultats obtenus, et pour exprimer ma reconnaissance l'égard du soutien que nous ont manifesté nos nombreux partenaires concernant le règlement des différends, le retour au travail et la prévention.

Le directeur,

Alec Farquhar

APERÇU DU MODÈLE DE PRESTATION DES SERVICES DU BCT

Au début de 2004-2005, nous avons apporté des modifications au modèle de prestation des services afin de canaliser les ressources vers les services consultatifs initiaux et les services de représentation. Dans le cadre de ce modèle, les adjoints aux programmes fournissent des renseignements de base et des conseils à tous les travailleurs blessés qui communiquent avec le BCT, les conseillers à la réception des demandes s'attachent à dispenser des conseils dans les cas préoccupants et de l'aide dans les cas moins complexes, et les conseillers des travailleurs offrent des services de représentation dans les cas plus complexes. En outre, le site Web du BCT a été amélioré afin de fournir plus de renseignements pratiques aux travailleurs blessés.

Outre les modifications apportées à son modèle de prestation des services et l'utilisation accrue de la technologie, le BTC continue d'avoir recours à son processus de « sélection des cas » pour concentrer les ressources sur les cas en appel qui ont le plus besoin de ses services de représentation. Ainsi, le BTC continue de réaliser des progrès dans la réduction de l'arriéré qu'accusent les services de représentation, arriéré qui est passé de 337 cas en 2003-2004 à 231 au 31 mars 2005.

Afin de rendre les services du BCT plus accessibles aux clients invalides, pour qui les déplacements sur de longues distances sont généralement pénibles, on a prévu des visites périodiques du personnel dans un certain nombre de villes où le BCT ne compte pas de bureau permanent. En 2004-2005, le personnel du BCT a ainsi effectué des visites à Bancroft, Barry's Bay, Belleville, Brockville, Hearst, Kapuskasing, Kingston, Napanee, New Liskeard, North Bay, Pembroke, Perth, Peterborough, Prescott et Sarnia pour traiter avec les groupements de cas de maladies professionnelles.

La technologie est un élément vital du modèle de prestation des services du BCT. Au cours des exercices 2003-2004 et 2004-2005, on a consacré des ressources importantes à la mise à niveau du système de gestion des cas (SGC) traditionnel actuel afin de le doter d'une interface Windows. Son déploiement est prévu en 2005-2006.

RÉALISATIONS RELATIVES AUX INITIATIVES CLÉS

1) SERVICES CONSULTATIFS – ENCOURAGER L'AUTONOMIE CHEZ LES TRAVAILLEURS BLESSÉS

Bien souvent, les travailleurs blessés qui reçoivent les renseignements et les conseils appropriés sont en mesure de régler eux-mêmes les problèmes courants d'assurance contre les accidents du travail. L'autonomie est tout particulièrement souhaitable dans le cas des nombreux travailleurs blessés qui devront traiter avec la Commission pendant de longues périodes de temps. Lorsque le BCT aide ces personnes à devenir plus autonomes, les ressources limitées peuvent être affectées à la prestation de services de représentation aux clients dont le cas est plus complexe. Dans certaines situations, l'information fournie par le site Web du BCT est suffisante. Dans d'autres, les travailleurs auraient intérêt à recevoir des conseils sur mesure du personnel du BCT. Par conséquent, pour favoriser l'autonomie, on offre généralement des services consultatifs aux travailleurs ou à leurs survivants dès qu'ils communiquent avec le Bureau.

Les principaux volets des services consultatifs des conseils et une aide sommaires. Les conseils sommaires, consistent en des renseignements et des recommandations de base, sur lesquels le client peut généralement s'appuyer pour traiter directement avec la Commission ou l'employeur. L'aide sommaire est une forme d'appui plus active, mais qui ne comprend pas la représentation – il s'agit, par exemple, d'aider le client à rédiger ses lettres à la Commission ou à examiner les déclarations des témoins ou les rapports médicaux qu'il a obtenus.

Un grand nombre de travailleurs blessés non syndiqués sont vulnérables en raison de leur peu d'instruction, qui leur langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, ainsi que des tensions découlant du chômage et de l'invalidité. Il importe donc de cibler les clients qui sont réellement capables d'autonomie et de réserver l'offre de services de représentation aux personnes qui en ont réellement besoin.

En 2004-2005, 81 % des travailleurs blessés qui s'étaient adressés au BTC ont reçu des services consultatifs et 19 %, des services de représentation. Ces chiffres marquent une diminution par rapport à 2002-2003, où 32 % des travailleurs ont reçu une forme quelconque de services d'intervention. Ce changement est attribuable à trois facteurs importants. Le premier est l'augmentation des nouvelles demandes de services, qui a accru la nécessité de réserver les ressources de représentation aux cas d'appel ayant le plus besoin des services du BCT. Le deuxième facteur a trait à la complexité globale de la charge de travail du BCT qui n'a cessé de s'accroître, réduisant ainsi le nombre d'affaires comportant des services de représentation qu'il peut traiter. Enfin, le BCT a concentré ses services de représentation à un point où son personnel a le temps d'examiner les dossiers de la Commission sur les travailleurs blessés plutôt que d'avoir recours à la pratique antérieure qui le forçait, dans certains cas, à intervenir sans avoir eu accès aux dossiers. L'expérience a démontré que les interventions sans accès aux dossiers ont peu de chance de réussite.

Le nombre de nouvelles demandes de services est un déterminant crucial de la demande à l'égard des services du BCT. Ce dernier a connu des augmentations récentes du nombre des nouvelles demandes de services, qui ont atteint 23 %, de 2003-2004 à 2004-2005. Le nombre de clients différents desservis au cours de l'exercice est l'un des critères d'évaluation déterminants de la charge de travail et de l'efficacité globales du BCT. En 2004-2005, le BCT a aidé 14 841 travailleurs blessés différents, un nombre en baisse par rapport aux niveaux de 2003-2004. Cependant, l'analyse de ces chiffres indique une augmentation des demandes multiples de services consultatifs. Cela peut signifier que certains travailleurs blessés peuvent éprouver des problèmes d'autonomie les poussant à s'adresser au BCT à plus d'une occasion.

Outre des services consultatifs, le BCT offre aux travailleurs blessés des fiches d'information rédigées spécialement à leur intention. Ces documents sont disponibles sur papier (en français et en anglais) et forment également un volet important du site Web du BCT. Le site Web offre également aux clients la possibilité de communiquer directement avec le Bureau par courrier électronique. En août 2004, le BCT a lancé son nouveau site Web, qui comprend des versions révisées des fiches d'information. On prévoit offrir des documents d'information multilingues en 2005-2006.

Analyse de la charge de travail

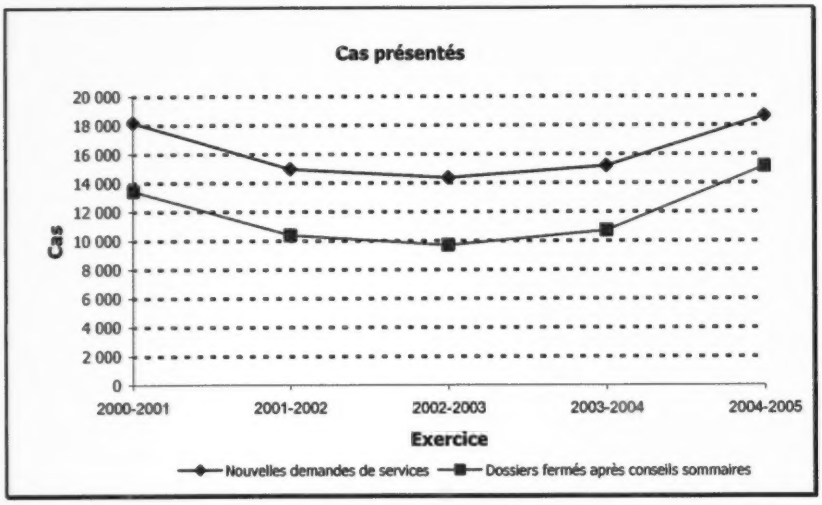

Figure 1 : Cas présentés

Cas présentés	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	% d'écart entre 2003-2004 et 2004-2005
Nouvelles demandes de services	18 186	14 961	14 363	15 182	18 641	23 %
Dossiers fermés après conseils sommaires	13 449	10 399	9 699	10 724	15 144	41 %
Dossiers fermés après conseils sommaires (%)	74 %	69 %	68 %	71 %	81 %	10 %
Intervention active outre conseils sommaires (%)	26 %	31 %	32 %	29 %	19 %	- 10 %
Nombre de clients aidés	10 509	11 622*	11 603	15 570**	14 841**	- 5 %

Tableau 1 : Cas présentés

* Dans le cadre du modèle actuel de prestation des services, un grand nombre de clients reçoivent une aide plus active sans passer par le stade des conseils sommaires. Depuis 2001-2002, ce paramètre comprend également le nombre de clients qui bénéficient d'une aide sommaire et de divers types d'intervention.

** En 2003-2004, le BCT a inauguré un nouvel indicateur, plus complet, du nombre de clients desservis; cette mesure comporte quelques catégories de services de plus et n'est donc pas directement comparable aux statistiques antérieures.

Effet de la politique de sélection des cas sur la charge de travail du BCT

La politique de sélection des cas a été élaborée il y a une dizaine d'années par le BCT pour faire face à la demande de services toujours croissante. L'objectif de la sélection des cas était de réserver les ressources pour les personnes ayant le plus besoin des services du BCT.

La politique de sélection s'articule sur deux critères : le bien-fondé de la demande et la nature du différend.

Les éléments de preuve et les arguments juridiques appuyant un appel sont évalués au moyen de la « sélection d'après le bien-fondé ». Les décisions ne sont portées en appel que si les affaires présentent de grandes chances de réussite. Parallèlement, l'ancien critère minimal de sélection fondé sur la nature du différend, selon lequel au moins quatre semaines de prestations devaient être en jeu, est passé à huit semaines.

i) Sélection fondée sur la nature du différend :

Le but de la sélection fondée sur la nature du différend était de déterminer les cas dont le règlement ne présentait pas de problèmes particuliers et que les travailleurs blessés pourraient probablement régler eux-mêmes. On ne dispensait alors que des services consultatifs.

Selon le tableau 1a) ci-dessous, il y a eu déclin important tant du nombre que du pourcentage des cas rejetés en raison de la nature du différend, qui est passé à seulement 0,2 % en 2004-2005. Ces chiffres démontrent que lorsque le bruit se répand au sein de la clientèle que les critères de sélection selon la nature du différend ont été modifiés, certains clients « s'éliminent d'eux-mêmes » et ne font aucune démarche auprès du BCT pour obtenir des services.

Cas rejetés	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	% d'écart entre 2003-2004 et 2004-2005
Nature du différend	260	306	207	229	30	-86,9 %
% des cas présentés	1,4 %	2,1 %	1,4 %	1,5 %	0,2 %	
Bien-fondé	533	699	760	851	1 331	56,4 %
% des cas présentés	2,9 %	4,9 %	5,3 %	6 %	7 %	
Total	793	1 005	967	1 080	1 361	26,0 %
% des cas présentés	4,4 %	6,7 %	6,7 %	7,1 %	7,3 %	
Total des cas présentés	18 186	14 961	14 363	15 182	18 641	22,8 %

Tableau 1 a) : Cas rejetés – prestation de services consultatifs seulement

ii) Sélection d'après le bien-fondé :

Il y a des années que le BCT a résolu de concentrer ses ressources sur les cas qui présentent des probabilités de succès et de n'aller en appel que si leur bien-fondé est établi. On évalue donc tous les cas sous cet angle avant de donner l'autorisation d'aller en appel et de fournir des services de représentation. Il s'agit là d'une décision lourde de conséquences pour tout organisme de services.

Pour chaque cas examiné sous cet angle, le conseiller des travailleurs étudie le dossier de la Commission sur le travailleur, toute nouvelle preuve, les observations faites par le conseiller à la réception des demandes et les motifs les plus récents invoqués par la Commission pour rejeter la demande. Tous les moyens raisonnables de trouver des preuves supplémentaires doivent également être envisagés. Si le conseiller des travailleurs conclut qu'il n'existe aucune forte chance de succès, les motifs sont exposés à l'intéressé et confirmés par écrit. Si ce dernier peut fournir des renseignements supplémentaires, qui favoriseraient la réussite de l'appel, le BCT réexamine sa décision.

Il faut cependant tenir compte du fait qu'on ne peut jamais aborder de façon complètement satisfaisante un processus qui est de nature assez subjective. Des personnes raisonnables peuvent avoir des opinions divergentes quant au bien-fondé d'un appel. Par ailleurs, il n'est pas justifié de consacrer des ressources à des cas non fondés. Le personnel du BCT a pour consigne de ne pas évaluer les cas de façon indûment rigoureuse. Un dossier ne doit pas nécessairement présenter toutes les chances de « gain de cause » pour l'obtention de services de représentation en appel, mais il doit tout de même réunir des preuves ou une argumentation, qui favoriseront la réussite de l'appel.

Au cours de 2004-2005, le BCT a rejeté 1 331 cas en fonction du bien-fondé, soit quelque 7 % des nouveaux cas présentés (voir le tableau 1 a)). Ce pourcentage représente une augmentation par rapport à 2003-2004, ainsi que la plus forte proportion de cas rejetés depuis six ans. Ce constat témoigne du succès continu des efforts déployés par le BCT en vue de régler les cas non fondés sans avoir recours à la procédure d'appel, mais il soulève également la possibilité que l'évaluation soit devenue indûment rigoureuse.

2) SERVICES DE REPRÉSENTATION

Fondement de la gestion des cas au BCT

Comme nous l'avons déjà exposé, l'objectif premier du BCT est d'aider le travailleur blessé à résoudre directement son différend avec l'employeur ou la Commission, avec l'aide ou les conseils sommaires d'un adjoint aux programmes ou d'un conseiller à la réception des demandes. La Commission a facilité l'intervention rapide du personnel du BCT dans les cas pouvant être réglés promptement sans qu'il ait accès à ses dossiers. Cette entente est demeurée en vigueur en 2004-2005.

Il reste qu'un certain nombre de cas ne peuvent être réglés par l'action autonome du travailleur ou une intervention rapide. En pareille situation, les conseillers des travailleurs du BCT assurent des services de représentation à tous les paliers de compétence, tant de décision que d'appel, au sein du régime d'assurance contre les accidents du travail. Le dossier est fermé quand le différend a été réglé de façon satisfaisante, qu'on a établi qu'il serait futile de poursuivre ou que le client a épuisé toutes les voies d'appel.

Liste d'attente – Services de représentation en appel

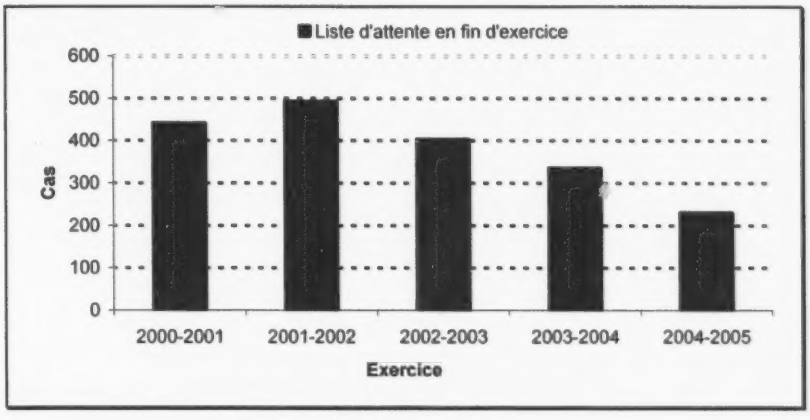

Figure 2 : Liste d'attente en fin d'exercice

Liste d'attente du BCT	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	% d'écart entre 2003-2004 et 2004-2005
Liste d'attente en fin d'exercice	442	493	404	337	231	-31 %
Durée moyenne d'attente	5	10,2	9,4	5,87	5,07	-14 %

Tableau 2 : Liste d'attente en fin d'exercice

Au 31 mars 2005, la liste d'attente comportait 231 cas, le nombre le plus bas depuis avant les modifications apportées en 2000-2001.

Taux de fermeture des dossiers

La fermeture des dossiers permet, dans une large mesure, d'évaluer la capacité du BCT d'absorber sa charge de travail. De façon générale, si davantage de dossiers sont fermés, le BCT peut aider davantage de travailleurs, les cas peuvent être réglés plus vite et la liste d'attente peut s'alléger. Il y a d'autres variables, tout particulièrement le nombre de conseillers des travailleurs (en années-personnes) effectivement disponibles au cours d'un exercice quelconque, le nombre de nouveaux cas présentés, la proportion des dossiers fermés après examen de leur bien-fondé, les interventions rapides et les services de représentation complets.

D'autres facteurs importants influent sur le taux de fermeture. Tout d'abord, la composition de la charge de travail change avec le temps. Il semble que la composition de la charge de travail soit devenue plus complexe ces dernières années. Cela découle vraisemblablement de l'incidence de la sélection des cas d'après la nature du différend et le bien-fondé, ainsi que du fait que l'accroissement du nombre de clients qui règlent eux-mêmes leurs différends avec un soutien de la collectivité a permis au BCT de se concentrer de plus en plus sur les cas plus complexes. En outre, le BCT a connu une augmentation importante du nombre des cas de maladies professionnelles complexes, phénomène constaté également dans le reste du régime d'assurance contre les accidents du travail. Ce phénomène s'inscrit aussi dans ce qui semble être une tendance générale vers une

complexité accrue du système d'appel, que démontre une hausse marquée (de plus de 16 %) en 2004-2005 de la proportion des cas d'appel exigeant une audience en personne à la Commission.

En deuxième lieu, les retards de mise au rôle des audiences accusés par le Tribunal en 2004-2005 ont sensiblement influé sur la capacité du BCT d'intervenir rapidement dans les cas en appel et de traiter efficacement les cas.

La mesure de rendement relative à la fermeture des dossiers du BCT, illustrée à la figure 3, comprend les dossiers fermés à la suite de services de représentation complets, les dossiers en attente, ainsi que ceux ayant fait l'objet d'un examen du bien-fondé et d'une intervention rapide. Elle suit ainsi de près les dossiers qui ont fait l'objet d'une intervention rapide ou de services de représentation complets, ainsi que ceux qui ont été détournés du système d'appel au moyen de la sélection des cas d'après le bien-fondé. En 2004-2005, le BCT a fermé 3 135 dossiers de représentation. Il s'agit d'une baisse par rapport à 2003-2004, où le BCT a enregistré un pourcentage d'environ 9 %.

De façon générale, le BCT croit que la plus grande partie des gains en efficience découlant de la modification du modèle de prestation des services en 2000-2001 ont maintenant été réalisés et qu'il sera difficile de dépasser les niveaux actuels de fermeture des dossiers. Les occasions d'amélioration les plus propices découleront sans doute d'avancées stratégiques des modes de règlement des différends au sein du régime d'assurance contre les accidents du travail, tout particulièrement au niveau opérationnel initial.

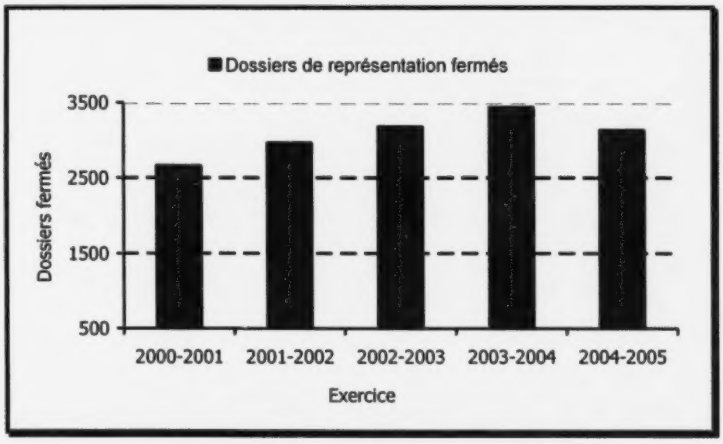

Figure 3 : Dossiers de représentation – BCT

Dossiers de représentation – BCT	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	% d'écart entre 2003-2004 et 2004-2005
Dossiers de représentation fermés	2 665	2 965	3 179	3 443	3 135	-9 %

Tableau 3 : Dossiers de représentation – BCT

Le système d'appel et le rôle du BCT

A. Rôle global du BCT dans le système d'appel

Le BCT représente plus de travailleurs blessés que tout autre organisme. Cela signifie qu'il a un intérêt vital à contribuer à l'amélioration du règlement des différends et à éviter que des arriérés et des surcharges du système ne se produisent à l'avenir.

B. Règlement rapide et règlement extrajudiciaire des différends

En raison du nombre élevé des cas portés en appel et de leur nature souvent complexe, les stratégies adoptées par tous les partenaires visent à un règlement sans audience formelle. Le recours à une formule de règlement rapide (RRD) ou de règlement extrajudiciaire des différends (RED) forme donc un élément toujours plus important de la charge de travail du personnel du BCT depuis quelques années.

Ces stratégies comprennent le règlement rapide des différends avec l'employeur et la Commission, de même que la médiation et d'autres formes de règlement extrajudiciaire des différends au palier de l'appel. Certains procédés de RED, tels que la déclaration des faits convenus et la clarification des points en litige, peuvent également simplifier le processus d'appel, même lorsque le différend doit en partie faire l'objet d'une audience.

Le succès du BCT en matière de RRD et de RED dépend dans une large mesure de la coopération avec les employeurs et les représentants des employeurs, de même qu'avec le Bureau des conseillers des travailleurs, la Commission et le Tribunal. D'une manière plus générale, ce mode de règlement exige de toutes les parties intéressées et de tous les organismes du système un changement d'orientation de la culture du règlement des différends.

Décisions selon le palier et le recours au règlement rapide ou au règlement extrajudiciaire	2002-2003			2003-2004			2004-2005		
	Total – décisions	% selon RRD et RED	% selon RRD et RED	Total – décisions	% selon RRD et RED	% selon RRD et RED	Total – décisions	% selon RRD et RED	% selon RRD et RED
CSPAAT – palier décisionnel	1 708	1 708	100 %	1 839	1 839	100 %	1 568	1 568	100 %
CSPAAT – appels	684	346	51 %	776	366	47 %	901	444	49 %
TASPAAT	381	114	30 %	363	105	29 %	396	129	33 %
TOTAL – décisions, tous paliers	2 773	2 168	78 %	2 978	2 310	78 %	2 865	2 141	75 %

Tableau 4 : Décisions selon le palier

En 2004-2005, le personnel du BCT a reçu un total de 2 865 décisions provenant des premiers paliers d'arbitrage et d'appel de la Commission et du Tribunal (voir le tableau 4). Il s'agit d'une baisse de 3,8 % par rapport aux niveaux de 2003-2004. Le déclin de 2004-2005 est fondamentalement tributaire des mêmes facteurs que ceux relatifs aux fermetures de dossier qui ont déjà été cités.

La direction du BCT croit que la productivité globale quant aux décisions se rapproche actuellement du niveau optimal. On pourra s'attendre à d'autres améliorations à condition d'apporter le les modifications suggérées ci-dessus aux partenariats de règlement des différends entre le régime et les parties intéressées. Le BCT travaille activement avec ces régimes du système à mettre en œuvre ces modifications.

Le tableau est pratiquement identique pour la proportion globale des décisions du BCT rendues au moyen d'un RRD et d'un RED, qui a légèrement diminué, passant de 78 % en 2003-2004 à 75 % en 2004-2005.

En 2004-2005, le BCT a continué de participer à un projet de règlement extrajudiciaire des différends auquel participaient également la Commission et Dofasco, une grande entreprise non syndiquée de Hamilton. Aux termes de ce programme, l'employeur dirige ses travailleurs blessés directement vers le BCT pour qu'ils puissent y obtenir, dans les plus brefs délails, des conseils et, s'il y a lieu, des services de représentation.

C. Unité des services centraux à la clientèle

Responsabilités de l'Unité des services centraux à la clientèle :

L'Unité des services centraux à la clientèle (USCC) est chargée d'offrir les services généraux suivants :

- services consultatifs et de représentation au personnel du BCT dans le cadre d'affaires juridiquement complexes ou qui font précédent;
- initiatives visant à améliorer le régime;
- documents et ateliers éducatifs à l'intention du personnel du BCT et d'autres représentants;
- documents éducatifs destinés au public;
- conseils et aide au BCT.

L'USCC s'acquitte de ses fonctions par l'entremise d'un chef et avocat général et de trois agents d'interprétation de la Loi.

Traitement des dossiers

En matière de représentation et de consultation, l'USCC assume les tâches suivantes : aide aux conseillers des travailleurs qui se heurtent à des problèmes juridiques dans leur travail; services de consultation directe ou en collaboration avec les conseillers des travailleurs pour le traitement des cas juridiquement complexes et susceptibles d'établir des précédents, y compris la révision judiciaire à l'occasion. L'USCC participe principalement au traitement de dossiers relatifs à des affaires entendues par le Tribunal. Cependant, une partie de la charge de travail de l'USCC se situe au niveau de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (la Commission), par exemple, lorsqu'une question importante est en cause et qu'une intervention au niveau de la Commission peut éviter des appels subséquents.

Principales réalisations de l'USCC au cours de l'exercice 2004-2005

Maladies professionnelles : L'USCC a continué à offrir un appui juridique et stratégique dans un certain nombre de cas de cancers, notamment par l'obtention de rapports médicaux de spécialistes, la rédaction de mémoires de fond sur la causalité d'un cas d'espèce de cancer de l'estomac, de même que la prestation de conseils juridiques et stratégiques lors de nombreuses consultations ayant trait à diverses affaires. L'USCC a également poursuivi ses travaux sur la question de la répartition

dans les cas de broncopneumopathie chronique obstructive, en collaboration avec un syndicat et une clinique communautaire d'aide juridique.

Affaire relative au versement de prestation à un partenaire de même sexe : Dans cette affaire, le BCT invoquera les dispositions de la *Charte des droits et des libertés* dans les instances de réexamen de l'affaire devant le Tribunal, à l'appui de la *décision n° 897/02* du vice-président selon laquelle des prestations de survivant devaient être versées au conjoint de même sexe d'un travailleur défunt. L'USCC s'est occupée de défendre la cause. Au cours de la première phase de cette instance, l'USCC a réussi à faire valoir que le Tribunal était habilité à se prononcer sur des questions touchant à la *Charte*.

Les arguments portant sur le fait qu'il est discriminatoire en vertu de l'article 15 de la *Charte* de refuser de verser des prestations de survivant au partenaire de même sexe du travailleur seront entendus au début de l'automne de 2005.

Autres cas de prestations de survivant : Outre l'affaire du versement des prestations de survivant à un partenaire de même sexe, l'USCC a prêté son appui aux conseillers des travailleurs dans un certain nombre de cas difficiles où le BCT représentait ou conseillait des survivants de travailleurs décédés à la suite d'une maladie ou d'une blessure professionnelle. Elle a notamment :

- plaidé avec succès le versement de prestations de survivant à la mère célibataire d'un jeune homme écrasé par un véhicule de construction. L'USCC a également participé à l'enquête sur son fils;

- conseillé les proches parents de deux travailleurs qui sont décédés des suites d'un mésothéliome sur les limites du régime d'indemnisation des travailleurs concernant les prestations aux « victimes indirectes »;

- donné des conseils sur les circonstances où il peut être possible pour plus d'un conjoint de recevoir des prestations de survivant.

Délais : L'USCC a continué à prêter un appui important à divers membres du personnel et à l'organisme dans son ensemble en ce qui a trait aux problèmes de délais réglementaires. Mentionnons en particulier l'examen approfondi d'un certain nombre de cas, le suivi des dossiers du BCT au titre des échéances manquées, l'analyse et le compte rendu des résultats du BCT, l'examen des positions de la loi et des politiques à cet égard et la communication avec le personnel et les partenaires de la collectivité au sujet de l'actualité dans ce domaine. En outre, L'USCC a contribué à améliorer considérablement les procédures liées au délai du BCT au cours de 2004-2005.

Amélioration du régime

L'USCC travaille activement à l'amélioration du régime d'assurance contre les accidents du travail dans l'intérêt des travailleurs blessés et de leurs survivants. Elle participe notamment à la réforme des lois et politiques, en unissant ses efforts à ceux de ses partenaires du régime et de la collectivité et en présentant des mémoires formels, à la Commission et à d'autres organismes. L'UCSS est également chargée de représenter les intérêts généraux des travailleurs blessés en intervenant dans des instances tenues devant le Tribunal et, à l'occasion, d'autres instances. Ces activités sont décrites en détail dans les sections « Partenariats communautaires et services éducatifs » et « Renforcement des partenariats », plus loin dans le présent rapport annuel.

Faits saillants de l'amélioration du régime pour l'USCC :

- Participer périodiquement à une réunion provinciale de représentants des travailleurs et de plusieurs groupes torontois.
- Participer périodiquement aux réunions des **intervenants pour les travailleurs** de la Commission et aux réunions connexes du caucus des travailleurs.
- Agir à titre de coordonnateur pour le compte des travailleurs dans le cadre des réunions de la **table ronde sur les politiques** de la Commission.
- Représenter les travailleurs au sein du **groupe des opérations et des affaires médicales** de la Commission.
- Coordonner les réunions de haut niveau entre les représentants des travailleurs et le président du Tribunal.
- Agir à titre de principal agent de liaison du BCT auprès du Tribunal.

Services éducatifs à l'intention du personnel du BCT et d'autres représentants

L'USCC offre des services éducatifs au personnel du BCT et à d'autres représentants, principalement par la production et la diffusion de documents généraux, destinés à aider les représentants des travailleurs en matière d'indemnisation à mettre leurs compétences professionnelles à jour et à se tenir au courant de l'actualité en ce qui concerne l'indemnisation ainsi que les lois et politiques connexes. Par ailleurs, l'USCC élabore et présente, selon les besoins, des documents servant à des ateliers éducatifs, tenus à l'interne comme à l'externe.

Documents éducatifs

Documents d'ordre général : Dans la mesure du possible, l'USCC produit des documents d'ordre général (p. ex. mémoires et notes de service juridiques, bulletins d'information, etc.) sur des questions systémiques d'assurance contre les accidents du travail qui découlent du travail de représentation de l'USCC. Ces documents visent à aider les représentants du BCT et de l'extérieur à traiter leurs dossiers. L'USCC a produit plus d'une dizaine de documents généraux (p. ex. bulletins d'information et de recommandations sur les dossiers, avis et notes de service de nature juridique), y compris la mise à jour et l'analyse des nouvelles politiques de la Commission, d'affaires importantes entendues par le Tribunal et la cour ainsi que des renseignements généraux et l'analyse de l'actualité concernant les lois et les politiques pertinentes aux pratiques d'indemnisation des travailleurs.

Projet « dossiers publics » : En 2004-2005, l'USCC a terminé une révision générale du sous-dossier de recherche des dossiers publics du BCT. Tous les documents du dossier de recherche sont maintenant indexés dans une base de données consultable, qui est actualisée au fur et à mesure que de nouveaux documents sont ajoutés au dossier. Il s'agit d'une ressource importante et précieuse pour le personnel du BCT.

Documents éducatifs à l'intention du public

L'USCC rédige, publie et révise des documents éducatifs à l'intention du public, dont les Feuilles-info du BCT, qui sont affichés sur le site Web du BCT et disponibles sur papier (p. ex. Foire aux questions, bulletins d'information, section « Qu'est-ce qu'il y a de neuf? » du site Web et avis relatifs à divers événements).

3) PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES ET SERVICES ÉDUCATIFS

Lorsqu'il établit des partenariats communautaires et offre des services éducatifs, le BCT désire, avant tout, aider les clients à régler eux-mêmes, leurs différends relatifs au régime d'assurance avec un soutien de la collectivité, et favoriser leur retour au travail. La création de partenariats avec des groupes qui interviennent auprès des travailleurs blessés est l'une des façons dont le BCT poursuit cet objectif. Le BCT établit entre autres des relations avec des députés provinciaux et leurs adjoints de circonscription, des organismes oeuvrant auprès des immigrants et divers groupes ethniques, des groupes de défense des intérêts des travailleurs blessés, des cliniques communautaires d'aide juridique, ainsi que des fournisseurs de soins de santé et des syndicats.

Le BCT a concentré ses efforts sur les organismes communautaires qui entretiennent un étroit contact avec les travailleurs blessés non syndiqués et donc vulnérables, qui ont le plus besoin de ses services. Des membres du personnel assument un rôle de leadership dans l'établissement et le maintien de certains partenariats clés – notamment avec le secteur des soins de santé, les municipalités, la collectivité francophone, de même que les groupes ethniques et les groupes d'aide aux immigrants.

Le tableau 6 résume les ateliers éducatifs offerts à divers groupes du BCT et les consultations individuelles accordées à des partenaires communautaires. Ces séances aident les groupes dans leurs activités de consultation et de représentation et elles permettent de réduire le nombre des demandes de services adressées au BCT.

Par ailleurs, le BCT encourage l'autonomie chez les travailleurs au moyen de tout un éventail de documents décrits ci-dessus sous la rubrique consacrée aux documents d'information de l'Unité des services centraux à la clientèle (partie 2C). Le Bureau met ses publications à jour chaque fois que la Commission modifie ses politiques et ses pratiques en fonction de nouvelles dispositions législatives. Des fiches d'information à jour sont affichées sur le site Web du BCT.

Afin de faciliter le plus possible la consultation de ces documents aux parties intéressées de l'extérieur, le BCT les rend accessibles par voie électronique. L'utilisateur peut donc les télécharger et les adapter à ses propres besoins de formation. Le contenu de ces documents est également intégré à des trousses d'information et d'éducation normalisées, dont se sert le personnel du BCT au cours des ateliers d'information et de formation qu'il organise au sein de la collectivité.

Services éducatifs	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	% d'écart entre 2003-2004 et 2004-2005
séances et ateliers d'information et de formation	49	116	105	131	196	50 %
Participants	5 505	5 688	2 890	6 403	6 828	7 %
Consultations	105	35	89	79	74	-6 %

Tableau 5 : Services éducatifs

En 2004-2005, le BCT a organisé 196 ateliers éducatifs, dont des séances d'information et des cliniques d'autonomisation à l'intention des travailleurs blessés, un peu partout dans la province. La majorité des séances d'information ont porté sur le régime d'assurance contre les accidents du travail, surtout en ce qui concerne les travailleurs blessés.

Prestation des services dans les régions non desservies par un bureau permanent

De nombreux clients du BCT souffrent d'invalidité grave, ce qui fait qu'il est difficile pour eux de se déplacer sur de longues distances pour aller rencontrer le personnel du BCT lorsque les communications téléphoniques ne suffisent pas. En outre, bon nombre de clients affrontent de graves difficultés financières, qui restreignent davantage leur capacité de se déplacer. Afin de rendre ses services aussi accessibles que possible, le BCT organise périodiquement des séances à l'intention des travailleurs blessés dans les collectivités où l'on ne trouve aucun bureau permanent. Cette initiative permet aux travailleurs handicapés de rencontrer individuellement le personnel du BCT non loin de leur domicile et leur évite des déplacements considérables. En plus les d'offrir des services à divers clients, le BCT forge des partenariats et tisse des relations d'aiguillage avec les députés provinciaux et les principaux organismes locaux. En 2004-2005, le personnel du BCT a ainsi effectué des visites à Bancroft, Barry's Bay, Belleville, Brockville, Hearst, Kapuskasing, Kingston, Napanee, New Liskeard, North Bay, Pembroke, Perth, Peterborough et Prescott et tenu des séances d'informations sur les maladies professionnelles à Sarnia.

Points saillants des ateliers et des partenariats communautaires du BCT

Programme du Service de formation juridique permanente de l'Association du Barreau de l'Ontario intitulé « *Advanced Workers' compensation Advocacy* », 10 mai 2004 : L'avocat général du BCT a joué un rôle majeur dans un important programme éducatif offert en partenariat, dans le cadre duquel l'USCC a présenté un document intitulé *What it Means to Apply Board Policy and the Policy Referral Process Under Section 126 of the WSIA.*

Congrès de 2004 des TCA sur l'indemnisation des travailleurs : Le directeur et avocat général a participé aux travaux du comité de planification communautaire des travailleurs, qui portaient principalement sur l'élaboration de la programmation de niveau avancé pour le congrès d'octobre 2004. Lors du congrès, l'USCC a effectué une présentation sur la gestion des cas, les délais et la décision de la Cour suprême du Canada sur la douleur chronique (Nouvelle-Écosse [Workers' Compensation Board] c. Martin, 2003 CSC 54).

Programme du Service de formation juridique permanente de l'Association du Barreau de l'Ontario intitulé « *Employee Return to Work: Legal and Practical Considerations* », 2 décembre 2004 : L'avocat général du BCT a effectué une présentation sur les questions abordées dans un arrêt de principe du TASPAAT, la *décision n° 2474/00*. Il s'agit d'un cas d'espèce sur le retour au travail, qui analyse la question de savoir si la politique de la Commission consistant à aviser les travailleurs d'un refus de coopérer avant de réduire ou de suspendre leurs prestations est conforme à la Loi. Le directeur du BCT a effectué une présentation sur les enjeux relatifs aux pratiques de retour au travail et de réinsertion sur le marché du travail.

En mars 2005, le BCT a offert des séances de formation sur la sécurité professionnelle au premier groupe de ***guides familiaux bénévoles*** **de l'organisme Threads of Life.**

Préparation du programme de l'ABO de 2005-2006 intitulé *Advanced Workers' Compensation Best Practices in Return to Work* : Le directeur et l'USCC ont participé aux activités du comité de planification de cet événement en partenariat très important, ont joué un rôle majeur au sein du sous-comité de scénario et ont accepté d'animer des ateliers et de rédiger un document sur le retour au travail rapide et sécuritaire. Cet événement devrait avoir lieu au début de 2005-2006.

Partenariats communautaires importants

Parmi les activités importantes du BCT en matière de partenariats communautaires en 2004-2005, citons les suivantes :

- Tout au long de l'exercice, le BCT a activement participé à des initiatives multipartites sur la santé et la sécurité au travail chez les jeunes, notamment à une initiative communautaire (« Threads of Life ») issue d'un projet artistique national dédié à la mémoire des jeunes travailleurs blessés ou décédés à la suite d'accidents du travail (« Lifequilt »). Le partenariat avec Threads of Life a grandement contribué à la mise sur pied du projet *Fatalities and Immediate Response* (« FAIR ») dont nous traitons ci-dessous, à la rubrique des partenariats au sein du régime.
- Le directeur du BCT a siégé au comité consultatif de la Fondation pour des collectivités sécuritaires, et le personnel du BCT a fourni un soutien aux initiatives locales de sécurité dans les collectivités de toute la province.
- Les bureaux du BCT ont continué de fournir des documents informatifs et d'aiguillage aux bureaux de circonscription des députés. À la suite de ces initiatives, les bureaux locaux du BCT ont établi de bonnes relations de travail avec les bureaux de circonscription et maintenu des processus d'aiguillage.

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2004-2005

1) RENFORCEMENT DES PARTENARIATS

Le BCT accorde une très forte priorité à ses partenariats au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Les principaux organismes en cause sont la Commission, le Tribunal et le BCE. Les progrès déjà réalisés dans le renforcement de ces partenariats se sont poursuivis en 2004-2005. Les activités exercées en partenariat au sein du régime se sont déroulées sur une base officielle entre organismes aussi bien que dans le cadre d'initiatives portant sur certaines questions clés.

Ateliers sur l'amélioration du régime	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	% d'écart entre 2003-2004 et 2004-2005
Nombre d'ateliers	71	99	196	96	167	74 %
Participants	4 544	1 188	2 278	1 056	2 604	147 %

Tableau 6 : Ateliers sur l'amélioration du régime

Activités des partenariats formels

Le BCT a également joué un rôle important lors des rencontres formelles des représentants des travailleurs avec le président intérimaire de la Commission et ses cadres supérieurs (**les rencontres des travailleurs et autres intéressés**). En 2004-2005, l'un des grands avantages de ces rencontres a été l'élaboration de sept pratiques exemplaires en matière de soins médicaux et d'arbitrage qui aideront à améliorer les services offerts aux travailleurs blessés. Ces pratiques seront mises en œuvre en 2005-2006.

Au plan opérationnel, le BCT a pris part, en 2004-2005, à des rencontres du **groupe de travail des partenaires du régime** auxquelles ont participé la Commission et le BCE, dans le but d'améliorer la collaboration de première ligne entre les trois organismes. En 2004-2005, les activités du groupe

de travail ont aidé à améliorer le fonctionnement du système pour ce qui est de traiter avec les travailleurs vulnérables présentant des risques de se blesser ou de blesser d'autres personnes.

Le BCT a également participé activement aux activités du **groupe consultatif du Tribunal**, qui comprend d'importants représentants des travailleurs et des employeurs.

Voici la liste des améliorations les plus importantes apportées au régime par l'USCC qui ont donné des renseignements précieux en matière de politique en 2004-2005 :

Consultation sur les maladies professionnelles avec la CSPAAT : En mai 2004, le Comité consultatif des maladies professionnelles publiait son rapport préliminaire. L'USCC a coordonné la réponse du BCT eu égard à cette importante consultation, a préparé l'énoncé de politique du BCT et l'a présenté à la séance de Toronto. Elle a également travaillé avec les cadres et les conseillers des travailleurs du BCT œuvrant aux quatre coins de la province pour coordonner les comparutions du personnel du BCT dans les sept villes où se sont tenues les audiences.

Consultation du ministère du Travail sur l'élimination de la retraite obligatoire : L'USCC a consulté les partenaires communautaires des travailleurs et rédigé l'énoncé de politique du BCT à l'intention du ministère du Travail. Cet énoncé mettait en évidence les enjeux auxquels sont confrontés les travailleurs blessés, tout particulièrement l'effet négatif de l'inadmissibilité aux prestations d'assurance-salaire en raison de l'âge, qui est énoncé dans les lois actuelles sur l'indemnisation et celles édictées avant 1997.

Réglementation sur les techniciens juridiques : L'USCC a présenté des mémoires au Barreau faisant valoir que les règlements devraient réglementer principalement les techniciens juridiques rémunérés à l'acte et non le personnel du BCT ou tout autre représentant sans but lucratif qui fournit des services gratuits aux travailleurs blessés.

Retour au travail – Intervention devant le Tribunal : Le BCT est intervenu dans une affaire de renvoi en vertu de l'article 126 de deux politiques de la Commission. L'USCC a présenté des mémoires détaillés à l'appui des politiques sur les avis et de l'interprétation des dispositions relatives au retour au travail et à la perte de gains qui devraient prévoir, à titre d'obligation de coopérer, l'offre et l'acceptation d'emplois appropriés par les employeurs et les travailleurs, respectivement. Même si le comité consultatif a conclu, dans sa décision finale n° 2472/00, que les politiques sur les avis étaient compatibles avec la Loi, il n'a pas consenti à ce que l'offre et l'acceptation d'emplois appropriés fassent partie de l'obligation de coopérer dans le cadre d'un retour au travail rapide et sans danger.

Intervention devant le Tribunal des droits de la personne : L'UCSS a déposé une requête en autorisation d'intervenir devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, dans le cadre d'une affaire portant sur la question de savoir si une indemnité pour perte non économique prévue par le régime d'assurance des travailleurs devrait être considérée comme un bien aux fins du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Cette requête a été rejetée. Cependant, la Commission ontarienne des droits de la personne a demandé une révision judiciaire de cette décision. Cette révision judiciaire, prévue le 14 juin 2005 permettra à la Commission et au BCT de présenter leurs arguments.

Partenariats sur des questions clés

Le BCT a joué un rôle actif dans les partenariats au sein du régime relativement à plusieurs enjeux clés.

Retour au travail – Le BCT a joué un rôle important lors de la table ronde nationale sur le retour au travail et la réintégration dans leurs fonctions des personnes ayant un handicap. La table ronde, parrainée par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et tenue en février 2003, réunissait des parties intéressées des secteurs privé et public dans le but d'étudier des moyens d'améliorer le taux d'emploi des personnes handicapées. Le directeur du BCT a pris part aux travaux du comité consultatif de la table ronde et a activement participé à la planification d'un ambitieux projet pilote visant à améliorer le retour au travail grâce à des interventions multidisciplinaires.

Services aux survivants des travailleurs victimes d'accidents fatals au travail – En 2003-2004, le BCT a participé à l'élaboration d'un important partenariat au sein du régime concernant les améliorations à apporter aux services offerts aux survivants des travailleurs décédés au travail. Le projet, intitulé *Fatalities and Immediate Response*, est une initiative conjointe de la Commission, du ministère, de l'organisme Threads of Life et du BCT. Il a pour objectif de fournir, en temps opportun, une aide complète aux survivants d'un accident traumatique survenu en milieu de travail.

FAIR – Cette initiative a d'abord mise à l'essai dans la région de Hamilton, au début de 2004-2005. La région de Hamilton comprend Halton, Hamilton, Brant, Haldimand-Norfolk-Brant et Oxford. Heureusement, le taux régional de décès consécutif à un accident survenu en milieu de travail a chuté au cours de l'exercice 2004-2005, et le personnel a eu relativement peu de cas à traiter. Le ministère du travail prévoit étendre ce projet à sa région de l'Ouest au cours de l'exercice 2005-2006.

Travailleurs blessés en situation critique – Le BCT s'occupe régulièrement du cas de travailleurs blessés en situation critique. Sous la pression de l'invalidité et de la perte de leur emploi et de leur revenu, les travailleurs en viennent parfois à constituer un danger pour eux-mêmes et pour les autres, à envisager le suicide et à représenter une menace de violence. Le BCT a activement participé à une initiative multi-organisme visant à améliorer la façon dont le régime fait face à ces situations critiques, initiative qui a donné lieu à la mise au point d'un protocole de coopération interorganisme plus efficace en vue de guider la démarche à adopter dans ces situations. En 2004-2005, on a poursuivi la mise en place de ce protocole, qui s'est révélé utile pour résoudre plusieurs situations épineuses.

Problèmes auxquels sont confrontés les travailleurs gravement blessés – Le BCT a facilité l'établissement d'un partenariat visant à définir des moyens d'améliorer la communication entre le régime de sécurité professionnelle et le **programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada**. On a formé un groupe de travail composé de membres de la Commission, de responsables du programme de prestations d'invalidité du Régime de pension du Canada et de représentants du BCT. Nous comptons bien faire progresser ce dossier en 2005-2006, notamment grâce à un projet pilote du BCT visant à aider les travailleurs blessés à y voir plus clair dans ces deux régimes interreliés.

2) PROGRAMMES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT

Le BCT supervise le versement et l'imputabilité des paiements de transfert au Provincial Building and Construction Trades Council (PBCTCO).

Il examine et approuve le plan d'activités annuel du PBCTCO et gère le programme de paiements de transfert en administrant une entente annuelle sur les niveaux de services qui prévoit des critères d'évaluation du rendement, des résultats de formation et des exigences en matière d'information financière évalués chaque trimestre. Le BCT examine les résultats de la formation au regard des

critères de rendement réels en fin d'exercice et des rapports financiers. Le BCT doit recevoir des états financiers vérifiés de fin d'exercice avant de pouvoir approuver les paiements de transfert de l'exercice suivant.

Le ministre du Travail approuve le programme de paiements de transfert dans son ensemble ainsi que la répartition particulière des fonds destinés au PBCTCO dans le cadre de la soumission du plan d'activité du BCT.

Le programme du PBCTCO a pour objectif l'élaboration et la prestation d'une formation sur l'assurance contre les accidents du travail qui soit adaptée aux besoins et aux préoccupations du secteur de la construction à l'égard de la formation de ses membres sur la sécurité professionnelle et le retour rapide et sécuritaire au travail. Le principal objectif du programme consiste à renforcer l'autonomie en ce qui a trait à l'assurance contre les accidents du travail au sein des syndicats de la construction.

Au cours de 2004-2005, le programme de financement du PBCTCO a lancé une nouvelle initiative, comprenant des séminaires de formation conjointe sur le retour au travail, aux syndicats locaux, dispensés aux syndicats locaux, aux associations d'employeurs et aux travailleurs syndiqués.

Le programme de financement du PBCTCO offre en outre un mentorat et un soutien poussés aux représentants déjà formés, soutien qui, combiné à la formation formelle, favorise une hausse importante du nombre de cas traités par des représentants compétents. En 2004-2005, les représentants formés du PBCTCO ont traité un total de 1 418 demandes d'indemnisation.

3) FORMATION DU PERSONNEL DU BCT

Compte tenu de la complexité et de la constante évolution du domaine de l'indemnisation des travailleurs, il est essentiel que le personnel du BCT continue à maintenir et à perfectionner ses connaissances et compétences en matière d'aide aux travailleurs blessés. Dans ce but, des activités de formation et de perfectionnement du personnel permettent un apprentissage autonome aussi bien que formel. Dans le cadre d'un plan stratégique de formation du BCT, le personnel s'est vu offrir de grandes possibilités d'apprentissage qui comportaient des paramètres opérationnels et fiscaux.

Formation autonome : Le personnel régional a régulièrement tenu des séances de consultation sur les dossiers et il a puisé à un certain nombre de sources de documentation spécialisées. Les conseillers des travailleurs, les cadres et le personnel de l'Unité des services centraux à la clientèle (USCC) peuvent consulter des documents scientifiques et de recherche médicale sur leur ordinateur personnel et sur Internet, grâce à la base de données en ligne Harrison, au service Quicklaw et aux décisions du Tribunal.

Formation de fond :

Responsabilité professionnelle – L'USCC a élaboré un programme complet de formation interactive d'une journée sur les questions de responsabilité professionnelle liées au fait de défendre les personnes vulnérables tout en étant membre de la fonction publique de l'Ontario.

Exposés écrits – L'USCC a élaboré et donné un cours d'une journée et demie sur les fondements de la rédaction et de l'application de ces compétences dans le cadre des services consultatifs et des services de représentation du BCT.

En septembre 2004, les adjoints aux programmes ont reçu une séance de formation et d'orientation de deux jours visant à les aider à mettre en œuvre les modifications apportées au modèle de prestation des services.

En outre, l'actualisation des connaissances spécialisées et l'amélioration des compétences sont tributaires de l'établissement de partenariats avec les parties intéressées du régime et de la collectivité. Par exemple, la plupart des nouveaux adjoints aux programmes et conseillers à la réception des demandes du BCT ont participé, aux niveaux appropriés, aux ateliers du projet de formation de la Fédération du travail de l'Ontario (FTO) (qui a, pendant la période visée, pris la nouvelle appellation « projet de l'équipe d'intervention en matière d'invalidité professionnelle »). En outre, un certain nombre d'autres employés ont suivi un ou plusieurs des cours plus avancés de la FTO, sur les programmes d'orientation médicale, d'appels et de retour au travail. Le personnel du BCT a assisté au congrès Workers' Compensation – Platform for Change, qui a eu lieu le 30 avril et le 1er mai 2004 et pris part au Forum sur les maladies professionnelles du CCHST en mars 2005.

4) TECHNOLOGIE ET GESTION DE L'INFORMATION À L'APPUI DES SERVICES AUX CLIENTS

Le BCT a connu d'autres améliorations importantes dans le domaine de la technologie de l'information et de la gestion de l'information au cours de l'exercice 2004-2005 :

- La Direction de la sécurité de la TI du gouvernement a offert à tous les membres du personnel du BCT une formation sur les méthodes de gestion de l'information de la fonction publique de l'Ontario, qui faisait fond sur les évaluations des menaces et des risques effectuées en 2003-2004 dans le cadre du plan de gestion du BCT visant à protéger l'information contre la corruption, la perte, le vol, la destruction ou la modification.
- Le BCT a poursuivi le développement du nouveau système de gestion des cas qui sera accessible sur le Web et doté d'une interface Windows afin de répondre aux besoins futurs en matière de prestation de services électronique aux clients. Il sera prêt pour les essais des utilisateurs en juin 2005.
- Le BCT est passé harmonieusement du stockage des fichiers électroniques sur des disques durs au stockage sur un serveur lié au réseau. Cette initiative a permis de considérablement sensiblement les risques de divulgation de renseignements confidentiels sur les clients. Le BCT a établi des procédures et des lignes directrices concernant des mesures de sécurité et la protection des renseignements confidentiels sur les clients.
- Le site Web du BCT qui a été complètement refondu (contenu nouveau à 80 %) a été lancé en août 2004 (www.owa.gov.on.ca).
- Les employés de l'Unité des services centraux à la clientèle continuent d'avoir recours au service Westlaw Carswell d'information juridique en ligne.
- Les conseillers des travailleurs et les conseillers à la réception des demandes continuent d'avoir accès à la base de données en ligne Harrison, un prestigieux site Web de documentation médicale, qui les aide dans leurs recherches sur les dossiers.
- Un projet sur la gestion du contenu a été mis en œuvre à la suite de l'achat du logiciel InMagic. Nous mettront au point une base de données de recherche et de ressource accessible par Internet pour faciliter la préparation des cas du BCT, le déroulement des activités et appuyer les pratiques exemplaires de gestion des connaissances.